Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2281

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de pgb-betaling door de Sociale-Verzekeringsbank (SVB)* (ingezonden 11 mei 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 20 mei 2015).

Vraag 1
Wat vindt u ervan dat de 75-jarige Mientje Ernste van Nijmegen naar Utrecht moest om bij de SVB de salarisbetaling van haar hulp in orde te maken?[1]

Vraag 2
Kunt u verklaren waarom zij eerst werd weggestuurd, maar later – wellicht toen bleek dat er een journalist van het SP-partijblad Tribune mee was – toch een persoonlijk gesprek kreeg?

Vraag 3
Hoe vaak komen mensen persoonlijk hun zaken regelen bij de SVB, en worden zij allemaal geholpen? Met andere woorden: wordt er niemand die zich fysiek bij de SVB meldt weggestuurd?

Antwoord 1, 2 en 3
Het is niet ongebruikelijk dat klanten van de SVB voor vragen naar één van de kantoren van de SVB gaan. De SVB heeft een hoofdkantoor en regionale kantoren in heel Nederland. Daarnaast heeft de SVB aantal kantoren die gespecialiseerd zijn in bijvoorbeeld dienstverlening aan emigranten of mensen met een persoonsgebonden budget.
Op de website van de SVB https://www.svb.nl/int/bepaalVestiging.do kunnen klanten na het invullen van de postcode en de regeling waarover zij een vraag hebben, zelf bepalen naar welk kantoor zij het beste kunnen gaan. Klanten worden gevraagd een afspraak te maken voor een bezoek aan het kantoor, zodat de medewerker van de SVB zich kan voorbereiden. Ook klanten die geen afspraak maken, worden door de SVB geholpen als zij een bezoek brengen aan één van de kantoren van de SVB. Zij krijgen dan wel een brief mee waarin hen verzocht wordt bij een volgend bezoek eerst een afspraak te maken. Wekelijks brengen gemiddeld 75 personen een bezoek aan

[1] https://www.sp.nl/tribune/2015/tribune-mei-2015-pgb-chaos

ah-tk-20142015-2281
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

een SVB-kantoor. Er wordt volgens de SVB niemand die zich fysiek meldt, weggestuurd.

Vraag 4
Hoe verklaart u dat er in het gesprek met mevrouw Ernste is aangegeven dat er nog enorme achterstanden zijn in de te beantwoorden mails en ongeopende post, maar dat de perswoordvoerder dat ontkent?

Antwoord 4
Zoals eerder[2] aan de Tweede Kamer meegedeeld, wordt volgens de SVB alle post en alle mail dagelijks geopend, gelezen en worden van mails met declaraties deze declaraties ingevoerd in het systeem voor de uitbetaling van de zorgverlener. Er is een achterstand in het beantwoorden van mail. Deze wordt momenteel gestaag ingelopen, nu de instroom afneemt. Er is geen sprake van ongeopende post en of mail.

Vraag 5
Hoeveel kort gedingen zijn er inmiddels tegen de SVB aangespannen om betaling van salarissen te eisen?

Vraag 6
Klopt het dat er kort gedingen zijn afgeblazen nadat de SVB betalingstoezeggingen deed? Zo ja, onder welke voorwaarden moest iemand (of een organisaties) dan afzien van het kort geding?

Antwoord 5 en 6
Dinsdag 12 mei heeft een kort geding plaatsgevonden bij de voorzieningenrechter in Den Haag van een budgethouder tegen de SVB. Daarbij zijn de eisers in het gelijk gesteld en is de SVB gesommeerd tot betaling over te gaan. SVB heeft in deze casuïstiek een contract wijziging in de zorgovereenkomst niet op tijd doorgevoerd waardoor onnodig een betaling is tegengehouden.
Naast bovenstaande kort geding heeft de SVB – zo geeft men aan – eenmaal een dagvaarding ontvangen voor een kort geding, maar dat kort geding is ingetrokken. Aansprakelijkheidsstellingen waarbij de SVB betrokken is geweest, zijn doorgeleid naar het Rapid Reponse Team (RRT) en daar afgehandeld.

Vraag 7
Klopt het dat, wanneer zorgverleners van budgethouders ziek zijn, dit niet geregistreerd kan worden in het systeem?

Antwoord 7
SVB geeft aan dat dit niet klopt. Budgethouders kunnen zorgverleners ziek en hersteld melden (ook via MijnPGB). Echter, de opvolging ervan – de betaling van de (vervangende) zorgverleners – loopt niet altijd goed. Hiervoor biedt het spoedkanaal een oplossing. Momenteel wordt gewerkt aan een structurele oplossing voor dit probleem.

Vraag 8
Bij hoeveel budgethouders leiden herstelwerkzaamheden tot nieuwe uitbetalingsproblemen? Welke redenen zijn er dat goedlopende betalingen opeens niet meer verricht (kunnen) worden?

Antwoord 8
Het uitgangspunt bij het herstel is dat dit niet mag lijden tot nieuwe betalingsproblemen. Daar waar bij een herstelactie een risico ontstaat met betrekking tot de continuïteit van uitbetalen, is de afspraak dat ketenpartijen direct acteren. Een voorbeeld hiervan is het risico bij het omzetten van een budget naar een andere verstrekker. Hierbij moet een zorgcontract opnieuw worden goedgekeurd door de nieuwe verstrekker. Als het goedkeuren door de nieuwe verstrekker te lang zou duren, kan het voorkomen dat betalingen niet kunnen worden uitgevoerd. Er zijn daarom afspraken gemaakt om de

---

[2] Vergaderjaar 2014–2015, Kamerstuk 25 657 nr. 135

doorlooptijd van deze goedkeuring door de verstrekker zo kort mogelijk te houden om dit te voorkomen. Daarnaast is er een onderscheid te maken tussen het onbedoeld en bedoeld staken van betalingen. Het kan ook zijn dat de een zorgcontract inhoudelijk wordt afgewezen (omdat de verstrekker niet eens is met verleende zorg). In dat geval kunnen betalingen ook stoppen, echter dit is dan terecht.

Vraag 9
Kunt u deze vragen beantwoorden voor het algemeen overleg op 20 mei a.s?

Antwoord 9
Ja.